

Wat verstaan wij onder een klacht?

Een klacht is elke uiting van onvrede over onze dienstverlening of het gedrag van onze medewerkers. Voorbeelden zijn:

- Onjuiste of onzorgvuldige uitvoering van beveiligingstaken
- Onprofessioneel gedrag van onze medewerkers
- Onduidelijke communicatie of administratieve afhandeling
- Onvrede over de samenwerking of werkwijze

Hoe kunt u een klacht indienen?

U kunt uw klacht op de volgende manieren indienen:

- Per e-mail: info@devotedsecurity.nl
- Schriftelijk: Stuur een brief naar ons hoofdkantoor t.a.v. de klachtenfunctionaris

Vermeld in uw klacht altijd de volgende gegevens:

- Uw naam en contactgegevens
- Datum en locatie van het voorval
- Een duidelijke omschrijving van de klacht
- Eventuele relevante documenten of bewijsstukken

Behandeling van uw klacht

Na ontvangst van uw klacht ontvangt u binnen 2 werkdagen een bevestiging. Onze klachtenfunctionaris onderzoekt de situatie zorgvuldig en kan contact met u opnemen voor aanvullende informatie. Wij streven ernaar om binnen 14 werkdagen een inhoudelijke reactie en passende oplossing te bieden. Indien nodig kan deze termijn worden verlengd; u wordt hierover geïnformeerd.

Vertrouwelijkheid en zorgvuldigheid

Uw klacht wordt strikt vertrouwelijk behandeld. Alleen betrokken medewerkers hebben toegang tot de informatie. Wij volgen de richtlijnen van de AVG en zorgen ervoor dat u zonder nadelige gevolgen uw klacht kunt indienen.

Wat als u het niet eens bent met de uitkomst?

Bent u het niet eens met de afhandeling van uw klacht? Meld dit binnen 14 dagen. De klacht wordt dan herbeoordeeld door een onafhankelijk lid van het managementteam. Indien nodig kan bemiddeling worden ingezet of kunnen externe stappen worden besproken, zoals contact met een brancheorganisatie of ombudsman.

Continu verbeteren

Wij zien klachten als een kans om onze organisatie continu te verbeteren. Alle klachten worden intern geëvalueerd en, indien relevant, meegenomen in onze kwaliteitsborging en personeelsopleidingen.